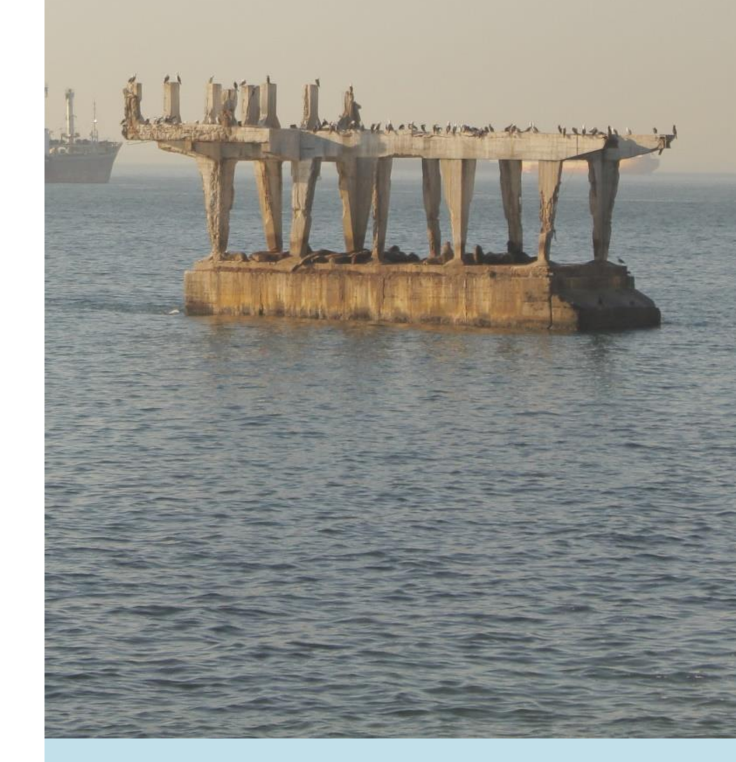
PROPUESTA

MEDIDAS Y PROTOCOLOS

COVID_19

Para guías de turismo





JUNIO 2020

ASOCIACIÓN GREMIAL DE GUÍAS DE TURISMO DE VALPARAÍSO - AGTV

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALPARAÍSO
Departamento de turismo



Medidas y protocolos COVID_19

Para guías de turismo

La Asociación Gremial de Guías de Turismo de Valparaíso **AGTV** junto al Departamento de Turismo de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso han elaborado las *MEDIDAS Y PROTOCOLOS COVID_19* para asegurar la prevención del contagio por coronavirus y la gestión de calidad de los servicios turísticos. El siguiente plan ha sido creado para apoyar la labor del guía de turismo en tiempos de crisis sanitaria.

La definición de Guía de Turismo según la Norma Chilena NCh2961.Of2006 establece lo siguiente:

"Persona natural que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica para proporcionar orientación e información sobre el patrimonio cultural y natural y de los atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia para la visita turística".

Situación del coronavirus

El COVID-19 es una enfermedad producida por el coronavirus SARS-CoV-2. Los síntomas más comunes que provoca dicha enfermedad son: fiebre alta, tos y dificultades respiratorias. Otros síntomas pueden incluir: cansancio, dolores, dolor de garganta, dolor de cabeza, diarrea, vómitos. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto.

Enfrentados a la posibilidad cierta de contagio de coronavirus SARS-CoV-2**,** tanto de algún turista como del guía, éste deberá realizar, en conjunto con el operador, las acciones necesarias para disminuir o eliminar este riesgo. Las medidas detalladas en el presente documento deberán ser implementadas desde la etapa de planificación del recorrido como durante la ejecución del mismo y posterior a la instancia.

MEDIDAS Y PROTOCOLOS DE PREVENCIÓN

COVID_19

El/La **guía de turismo** debe asegurar que cuenta con las siguientes medidas de prevención de contagio para su servicio de guiado:

1. Al comienzo del tour el guía debe anunciar las medidas de higiene y seguridad que se implementarán.

2. El guía debe contar con implementos de higiene en todas sus excursiones: Alcohol gel, guantes y mascarilla; verificar que los pasajeros cuenten con los respectivos implementos de prevención.

3. Se sugiere al guía utilizar dispositivos de amplificación de la voz, para mantener una distancia mínima de 1,5 mts durante las caminatas con sus turistas.

4. El guía deberá estar informado sobre la capacidad de carga de ascensores, museos y otros puntos de interés turístico habilitados durante las caminatas por la ciudad.

5. Se evitarán lugares concurridos, alejándose de aglomeraciones de personas.

6. **En el vehículo**, se sugiere que el guía cuente con micrófono propio, en su defecto sanitizar el micrófono del móvil a utilizar durante el servicio.

7. Cada guía requerirá al conductor que cuente con los elementos de sanitización necesarios para limpiar las superficies durante el servicio y a la vista de los pasajeros.

Los **pasajeros y pasajeras** deberán completar la declaración jurada de salud, solicitada por las autoridades nacionales, que garantice que no ha presentado síntomas ni problemas de salud en los últimos 15 días. El guía deberá informar las siguientes medidas de prevención:

1. Antes del arribo de pasajeros y pasajeras, el guía deberá informar a los turistas las medidas preventivas aplicables durante el recorrido.

2. Se recomendará pago vía electrónica, para evitar manipulación de dinero en efectivo.

3. Evitar contacto físico; el saludo y despedida debe ser de acuerdo a normas preventivas de contagio, respetando la distancia de 1,5 mts.

4. Mantener una distancia adecuada con el guía y los otros turistas durante la excursión.

5. En caso de presentar síntomas durante el tour, avisar al guía, quien llevará a cabo los protocolos establecidos por la autoridad sanitaria, informando oportunamente a los servicios turísticos relacionados al pasajero(a) afectado(a).

6. Se pedirá responder una encuesta de satisfacción del servicio, con énfasis en las medidas observadas de cumplimiento de protocolos y sugerencias.

Los guías de turismo deberán reducir la probabilidad de contagio **después del tour**, por este motivo se sugieren los siguientes protocolos de sanitización:

1. A su llegada a casa/hotel, desinfectar e higienizar todas sus ropas y compras realizadas durante el tour.

2. En caso de presentar síntomas después del tour, dirigirse al centro de salud más cercano.

Las "MEDIDAS Y PROTOCOLOS COVID_19 para guías de turismo" presentadas en esta propuesta fueron alaboradas por la Asociación Gremial de Guías de Turismo de Valparaíso junto al Departamento de Turismo de la I. Municipalidad de Valparaíso. La implementación de estas medidas serán aplicables junto con la reactivación de la industria turística, cuando la autoridad determine pertinente.

El compromiso de los profesionales del turismo agrupados en la Asociación Gremial de Guías de Turismo de Valparaíso apunta a la mejora continua de nuestros servicios de guiado, brindando calidad superior a nuestros usuarios. Este documento ha sido elaborado en conjunto por guías de Valparaíso y será nuestra referencia para reducir el contagio por SARS-CoV-2.

Para entregar aportes, contactarse al correo electrónico: contacto@agtvalparaiso.com

Junio 2020, Valparaíso, Chile.







